

Regeringsuppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet

Slutredovisning

Datum: 2026-09-25
Diarienummer: Dnr 2024-01431-1.1.1
Rapportnummer: R:33
ISBN-nummer: 978-91-88631-53-4

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

Telefon: 0771-451 000
E-post: registrator@statenssc.se
www.statenssc.se





Finansdepartementet
Regeringskansliet

Regeringsuppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet

Regeringen har i beslut den 14 november 2024 gett Statens servicecenter i uppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet (dnr Fi2024/02222). Enligt regeringens uppdrag ska en delredovisning lämnas senast den 31 januari 2025 och en slutredovisning ska lämnas senast den 1 oktober 2026.

Regeringen har i beslut den 16 oktober 2025 ändrat uppdraget till att Statens servicecenter utöver vad som angavs i det ursprungliga uppdraget ska förstärka arbetet med att på sikt tillhandahålla statlig service inom samtliga s.k. funktionella analysregioner (FA-regioner), genom att även utveckla och tillhandahålla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service. Av regeringens beslut framgår att en delredovisning ska överlämnas senast den 30 mars 2026.

I enlighet med regeringens beslut har Statens servicecenter överlämnat delredovisningar av regeringsuppdraget.

Statens servicecenter överlämnar härmed rapporten *Regeringsuppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet - Slutredovisning*.

I detta ärende har generaldirektör Åsa Lindh beslutat efter föredragning av utredare Clas Heinegård. I den slutliga handläggningen har också verksamhetsområdeschef Maria Uddin Åkesson och rättschef Mikael Vall deltagit.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
1 Regeringens uppdrag	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Regeringens beslut	7
1.3 Tidigare delredovisningar	8
1.4 Slutredovisningens inriktning	9
2 Strategisk inriktning för verksamhetsnärvaro och lokalförsörjning ..	10
2.1 Strategisk plan för lokal statlig service	10
2.2 Strategi för verksamhetsnärvaro	11
2.3 Statens servicecenters lokalförsörjning	12
2.4 Involvering av samverkande myndigheter	13
3 Tillgänglighet till lokal statlig service	15
3.1 Lägesbild avveckling av servicekontor	15
3.2 Lägesbild statlig service i alla FA-regioner	16
3.3 Kontorsnätets tillgänglighet i hela landet	17
4 Flexibla och mobila lösningar för servicekontor	21
4.1 Samlokalisering i servicekontorsverksamheten	21
4.2 Införande av mobil utrustning	22

Sammanfattning

Regeringen har gett Statens servicecenter i uppdrag att redovisa hur myndigheten framöver avser att organisera den verksamhet som bedrivs vid dess servicekontor. Denna rapport är Statens servicecenters slutredovisning av regeringens uppdrag.

Statens servicecenter har under våren 2026 beslutat om en strategisk plan för lokal statlig service och en kompletterande strategi för verksamhetsnärvaro. Verksamhetsnärvaron för att tillhandahålla lokal statlig service ska utformas utifrån principer om tillgänglighet till service i hela landet, tillgänglighet utifrån behov och besöksvolym samt effektivt resursutnyttjande. Till grund för verksamhetsnärvaron ligger även Statens servicecenters strategiska och operativa lokalförsörjningsarbete.

För att minska Statens servicecenters verksamhetskostnader i förhållande till neddragen anslagsnivå för åren 2025-2027 har myndigheten under 2025-2026 arbetat med att genomföra en plan för avveckling av servicekontor. I juni 2026 beslutade Statens servicecenters styrelse om en slutlig plan för avveckling servicekontor som innebär att återstående kontorsavvecklingar inte genomförs.

Statens servicecenter ska enligt regeringens uppdrag förstärka arbetet med att på sikt tillhandahålla statlig service inom samtliga funktionella analysregioner (FA-regioner). Myndigheten arbetar för att senast under 2027 öppna servicekontor i de sju FA-regioner där det ännu inte finns servicekontor.

I slutredovisningen ges en översikt över servicekontorsnätets geografiska tillgänglighet i länen och i olika kommungrupper. Slutredovisningen innehåller även en redogörelse av syftet med och förekomsten av samlokalisering i servicekontorsverksamheten. Statens servicecenter fortsätter även arbetet med att införa mobil utrustning på flexibla servicekontor.

1 Regeringens uppdrag

1.1 Bakgrund

Statens servicecenter tog den 1 juni 2019 över ansvaret för en samlad organisation för lokal statlig service genom statliga servicekontor. I december 2019 uppdrog regeringen åt Statens servicecenter att inrätta fyra nya servicekontor i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele (Fi2019/04274). I juni 2020 fick myndigheten i uppdrag att under 2021 inrätta ytterligare fyra servicekontor i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn (Fi2020/02053). Regeringen gav i maj 2021 Statens servicecenter i uppdrag att i två omgångar öppna minst 28 nya servicekontor (Fi2021/02151), vilket i juni 2022 ändrades till minst 27 nya kontor samt att påbörja en försöksverksamhet med ett mobilt koncept (Fi2022/01181).

Regeringen angav i budgetpropositionen för 2025 att modellen där regeringen pekar ut var servicekontor ska etableras försvårar för Statens servicecenter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet, och att regeringen därför avser att i högre grad ge myndigheten bestämmanderätt över frågan om var servicekontoren ska finnas etablerade. Detta bedöms ge utrymme till ytterligare effektiviseringar och leda till att myndighetens verksamhet kan genomföras till en lägre kostnad. Regeringen föreslog därför att Statens servicecenters förvaltningsanslag ska minskas med 50 000 000 kronor 2025. För 2026 beräknas anslaget minska med 100 000 000 kronor och fr.o.m. 2027 med 150 000 000 kronor (prop. 2024/25:1 utg.omr. 2 avsnitt 4.6).

I betänkandet För Sveriges landsbygder – en sammanhållen politik för arbete, hållbar tillväxt och välfärd (SOU 2017:1) föreslog Parlamentariska landsbygdskommittén bl.a. att den lokala serviceverksamhet som då utfördes av Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten skulle ha minst ett kontor i varje s.k. FA-region. En sådan region är en geografisk indelning av Sverige utifrån grupper av kommuner som, med beaktande av bl.a. geografisk sammankoppling, funktionella samband och pendlingsströmmar, på sikt kan antas vara självförsörjande när det gäller arbetstillfällen och arbetskraft. Av Myndig-

heten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analysers kategorisering från 2015 framgår att det fanns totalt 60 FA-regioner i landet.

Riksdagen framförde att inte enbart effektivitets- och kostnadsaspekter bör beaktas vid etableringen av nya servicekontor. Det kan t.ex. finnas skäl att etablera servicekontor på vissa orter som är belägna på långt avstånd från statlig service även om det nya kontoret får färre besökare och därmed högre styckkostnader. Enligt riksdagen är det viktigt att det görs en politisk bedömning av Statens servicecenters etableringar och att frågan inte helt överlämnas till myndigheten för beslut (bet. 2022/23:KU36).

Statlig närvaro och service i hela landet är enligt regeringen viktigt för att förenkla för enskilda och öka medborgarnyttan samtidigt som kostnadseffektivitet är centralt för att värna en god hushållning med statens medel. Regeringen är därför angelägen att följa vilka konsekvenser anslagsförändringen får för servicekontorsnätets utformning (Fi2024/02222).

Regeringen gjorde även ett tillägg i uppdraget till Statens servicecenter att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet. Fler mobila och flexibla kontorslösningar kan enligt regeringen på sikt bidra till en stärkt statlig närvaro och service till enskilda i samtliga FA-regioner. Regeringen föreslog i budgetpropositionen för 2026 10 miljoner kronor årligen till myndigheten från 2026 i syfte att säkra effektiv lokal statlig service.

Statens servicecenters uppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet handlar om att myndigheten ska planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i samtliga så kallade FA-regioner. Sedan myndigheten fick uppdraget har Tillväxtverket publicerat en ny uppdatering av FA-regionindelningen för perioden 2025–2035, som innebär att det numera finns 71 FA-regioner, jämfört med de 60 som fanns tidigare.

Sedan den 1 oktober 2022 är Statens servicecenter en beredskapsmyndighet enligt förordningen (2022:524) om statliga myndigheters beredskap. Som beredskapsmyndighet ska Statens servicecenter upp-

rätthålla servicen för medborgare och företag samt ha förmågan att omhänderta eventuella tillkommande uppdrag utifrån totalförsvarets behov i hela landet under höjd beredskap och krig. Statens servicecenter ska även samverka med civilområden, länsstyrelser och kommuner i frågor avseende planering för och ledning av krisberedskap och civilt försvar.

1.2 Regeringens beslut

Regeringen gav Statens servicecenter i uppdrag att, med beaktande av den minskning av myndighetens förvaltningsanslag som regeringen har föreslagit i budgetpropositionen för 2025 (prop. 2024/25:1 utg.omr.2 avsnitt 4), redovisa hur myndigheten framöver avser att organisera den verksamhet som bedrivs vid dess servicekontor. Vid genomförandet av uppdraget ska Statens servicecenter planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i samtliga funktionella analysregioner (FA-regioner).

Regeringen beslutade vidare att uppdragen till Statens servicecenter som anger var dess servicekontor ska vara lokaliserade ska upphöra att gälla (Fi2019/04274, Fi2020/01340, Fi2021/02151 och Fi2022/01181). Myndigheten fick därmed möjlighet att lokalisera servicekontoren oberoende av vad som angivits i dessa beslut.

Regeringen beslutade även (Fi2025/01899) om att ändra uppdraget till Statens servicecenter om att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet (Fi2024/02222) på följande sätt. Myndigheten ska utöver vad som angavs i det ursprungliga uppdraget förstärka arbetet med att på sikt tillhandahålla statlig service inom samtliga s.k. funktionella analysregioner (FA-regioner), genom att även utveckla och tillhandahålla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service.

Uppdraget om att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet gäller i övriga delar oförändrat.

1.3 Tidigare delredovisningar

I enlighet med regeringens beslut har Statens servicecenter överlämnat två delredovisningar av regeringsuppdraget. De båda delredovisningarna sammanfattas nedan.

1.3.1 Delredovisning 1

I den första delredovisningen från januari 2025 anger Statens servicecenter ett antal vägledande principer för den framtida organiseringen av servicekontorsnätet. Principerna är:

- Tillgänglighet till service i hela landet.
- Tillgänglighet utifrån besöksvolym och behov.
- Effektivt resursutnyttjande.

Av delredovisningen framgår även att myndigheten planerar att genomföra ett antal åtgärder för att anpassa verksamheten till nya budgetramar. Åtgärderna avser effektivisering av kontorsnätet, avveckling av kontor och övriga besparingsåtgärder.

När det gäller avveckling av kontor bedömde myndigheten att en avveckling av cirka 35 servicekontor var en välavvägd inriktning utifrån de principer som tagits fram och de analyser som har genomförts. Statens servicecenter pekade även på att under de närmaste åren kommer antalet servicekontor att minska i alla delar av landet, däribland gles- och landsbygdsområden, storstadsområden och områden där utanförskapet är stort. Statens servicecenters bedömde även att detta kommer att innebära påtagliga och komplexa konsekvenser för myndigheten.

1.3.2 Delredovisning 2

I den andra delredovisningen från mars 2026 redogör Statens servicecenter för myndighetens arbete med att anpassa servicekontorsverksamheten till de nya förutsättningarna. Arbetet omfattar avveckling av servicekontor och även användningen av flexibla servicekontor och mobil utrustning, med syftet att upprätthålla en statlig närvaro i hela landet, samtidigt som närvaron i form av bemanning och öppethållande anpassas utifrån lokala förutsättningar och behov.

Av den andra delredovisningen framgår även att Statens servicecenter planerar för att tillhandahålla statlig service i samtliga 71 FA-regioner. Vid utgången av 2025 var det nio FA-regioner som saknade servicekontor. I mars 2026 återetablerade myndigheten ett servicekontor i Ludvika, i form av ett flexibelt servicekontor. För övriga kvarvarande åtta FA-regioner är myndighetens ambition att tillhandahålla statlig service, genom etableringen av flexibla kontor, i ytterligare fyra till fem FA-regioner under 2026, och resterande tre till fyra FA-regioner under 2027.¹

1.4 Slutredovisningens inriktning

Regeringens uppdrag ska slutredovisas senast den 1 oktober 2026. I slutredovisningen ska Statens servicecenter bl.a. redogöra för konsekvenserna för tillgängligheten till statlig service i olika typer av geografiska områden, däribland landsbygdsområden och områden där utanförskapet är stort. Myndigheten ska också redovisa hur samverkansmyndigheternas behov och synpunkter gällande lokal statlig service har beaktats vid framtagandet av planen, samt hur den arbetar med samlokalisering med andra statliga myndigheter eller kommunala servicefunktioner.

Under framtagandet av slutredovisningen har Statens servicecenter bl.a. haft dialog med samverkande myndigheter, dvs. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Myndigheterna har inom ramen för samverkan haft möjlighet att inkomma med synpunkter på rapporten.

¹ Se vidare i avsnitt 3.2 nedan om att Statens servicecenter i början av september 2026 har öppnat ett flexibelt servicekontor i Hällefors kommun, vilken utgör en av de berörda FA-regionerna

2 Strategisk inriktning för verksamhetsnärvaro och lokalförsörjning

2.1 Strategisk plan för lokal statlig service

Statens servicecenter har i mars 2026 beslutat om en strategisk plan för lokal statlig service. Den strategiska planen anger riktningen för styrning och ledningen av verksamheten vid servicekontor genom att beskriva verksamhetens inriktning på längre sikt samt vilken utveckling som behöver ske för att nå dit.

Planen omfattar en målbild med olika utgångspunkter för det framtida kundmötet. En av utgångspunkterna är att servicekontorsverksamheten ska ha hög tillgänglighet och att den ska finnas på rätt plats vid rätt tidpunkt. Genom att ha en samlad syn på vilka servicekontorens besökare är, vilka behov de har och vilka myndigheter Statens servicecenter behöver samarbeta med för att möta dessa behov ska en hög tillgänglighet säkerställas genom fysiska och digitala möten. Med stöd av omvärldsbevakning och dataanalys finns servicekontoren på de fysiska platserna där behov finns.

Den strategiska planen pekar ut fyra utvecklingsområden. Ett av utvecklingsområdena är verksamhetsnärvaro, vilket innebär följande:

- I större utsträckning finnas där behov finns med rätt typ av verksamhetsnärvaro, för att besökare ska kunna få ett personligt möte när och där de behöver.
- Är effektiv genom att komplettera det fysiska mötet med det digitala mötet, när det är möjligt eller är det mest effektiva sättet att möta besökarna.
- Finnas representerade i samtliga FA-regioner
- Ha god förmåga att verka under såväl fred, kris som krig.

För att sätta gemensamt fokus och skapa tydlighet i vad respektive utvecklingsområde ska leda till har Statens servicecenter även gjort vägvalet att myndighetens verksamhetsnärvaro ska utformas utifrån

behov och den ska täcka större delar av landet och områden. Verksamhetsnärvaro ska även kännetecknas av mera mobila och flexibla lösningar och av att det personliga mötet är både fysiskt och digitalt. Digitala möten syftar till att säkerställa bibehållen fysisk service även på kontor med få besök genom att jämnar ut arbetsbelastning för servicehandläggare på orter med olika besöksstryck.

2.2 Strategi för verksamhetsnärvaro

För att komplettera den strategiska planen har Statens servicecenter även utarbetat en strategi för verksamhetsnärvaro.² Denna strategi ska vara ett stöd för beslut om verksamhetsnärvaro genom att tydliggöra hur verksamhetsnärvaron ska utformas, styras och utvecklas för att säkerställa behovsanpassad, tillgänglig och kostnadseffektiv service i hela landet.

Verksamhetsnärvaron ska utformas utifrån de vägledande principerna om tillgänglighet till service i hela landet, tillgänglighet utifrån behov och besöksvolym samt effektivt resursutnyttjande.

Principen om tillgänglighet till service i hela landet innebär att servicekontoren ska ha god spridning i hela landet för att tillgodose enskildas behov av lokal statlig service inom rimlig restid och avstånd. Verksamhetsnärvaron ska vara anpassad utifrån uppdraget som beredskapsmyndighet, vilket bl.a. omfattar de behov och krav som framkommer i arbetet gällande beredskap och krishantering.

Principen om tillgänglighet utifrån behov och besöksvolym betyder bl.a. att den lokala statliga service som Statens servicecenter erbjuder ska utgå från besökarna och deras behov. Myndighetens nuvarande serviceerbjudande vänder sig till stor del till målgrupper som har svenska som andraspråk, begränsade erfarenheter av digitala tjänster

² Begreppet verksamhetsnärvaro omfattar val av närvaroformer, lokalisering av servicekontor, dimensionering av kapacitet samt anpassning av öppettider och bemanning. Det inkluderar även beslut om etablering, förändring och avveckling av verksamhetsnärvaro. Slutligen omfattar det även en tydlighet för kunden i vilken service som finns att tillgå i olika närvaroformer.

eller är ovana vid kontakt med statliga myndigheter. Vidare ska besöksvolymerna vara styrande för vilken form av verksamhetsnärvaro som är lämplig, inklusive bemanning, öppethållande och typ av personligt möte.

Principen om tillgänglighet utifrån behov och besöksvolymerna innebär även att hänsyn ska tas till samverkansmyndigheternas behov av verksamhetsnärvaro, särskilt i fråga om ärenden som kräver personlig inställelse. De servicekontor som hanterar inställelseärenden och har speciell utrustning, ska överenskommas med berörda samverkande myndigheter utifrån gällande kriterier.

Principen om effektivt resursutnyttjande avser bl.a. att verksamhetsnärvaron ska vara utformad på ett kostnadseffektivt sätt genom typ av kundmöte, utformning och användning av lokaler och utrustning, samt bemanning och öppethållande. Så mycket personella resurser som möjligt ska läggas i kundmötet. Principen innebär även att på platser med stora besöksvolymerna bör verksamhetsnärvaron i första hand bestå av servicekontor med fast placerad personal och hyresavtal anpassade för långsiktig drift. På platser med mindre besöksvolymerna bör verksamhetsnärvaron i första hand utgöras av flexibel bemanning och samlokalisering med hyresavtal anpassade efter verksamhetens behov.

För att kunna tillämpas i praktiken behöver de vägledande principerna vägas av mot varandra. Tillgänglighet till service i hela landet är den mest grundläggande principen och är därmed en utgångspunkt för principerna om tillgänglighet utifrån behov och besöksvolym samt effektivt resursutnyttjande.

2.3 Statens servicecenters lokalförsörjning

Till grund för verksamhetsnärvaron för att tillhandahålla lokal statlig service ligger även Statens servicecenters lokalförsörjning. Myndighetens lokalförsörjning omfattar både strategiskt och operativt arbete för att säkerställa att lokalerna stödjer verksamheten på ett kostnadseffektivt, ändamålsenligt, tryggt, säkert och hållbart sätt.

Strategisk lokalförsörjning innebär att myndigheten med ett långsiktigt tidsperspektiv samordnar sin lokalanvändning utifrån verksamhetens mål och förväntade utveckling. Myndighetens lokalstrategi ska baseras på behovs- och verksamhetsanalyser, ekonomiska kalkyler, livscykelhantering, förvaltningsåtgärder, anpassningar och avvägningar kring lokalernas funktionalitet och flexibilitet.

Inom ramen för lokalstrategin arbetar myndigheten med att ta fram en närmare behovsanalys av på vilka orter det finns behov av och förutsättningar för lokalisering av servicekontor med fast bemanning respektive kontor med inresande personal.

Lokalstrategin utgör grunden för myndighetens lokalrevisionsplan som på en mer detaljerad nivå redovisar planerade lokalförändringar, lokalkostnader och förvaltningsåtgärder för kommande treårsperiod. Lokalrevisionsplanen uppdateras årligen.

2.4 Involvering av samverkande myndigheter

Inom ramen för befintlig samverkanstruktur för servicekontorsverksamheten har Statens servicecenter dialog med samverkande myndigheter om olika strategiska och operativa frågor rörande servicekontorsnätet.

Samverkan om strategiska frågor har under de senaste åren till stor del handlat om Statens servicecenters arbete med ett kostnadseffektivt servicekontorsnät. Det gäller bl.a. dialog om Statens servicecenters införande av en ny organisationsstruktur för servicekontorsverksamheten fr.o.m. den 1 januari 2025 med bl.a. en särskild region för flexibla servicekontor. Statens servicecenter har även en fortlöpande dialog med samverkande myndigheter om genomförandet av planen för avveckling av servicekontor. Dialog förs även löpande med samverkande myndigheter om Statens servicecenters insatser för att på sikt tillhandahålla lokal statlig service i samtliga FA-regioner. Den strategiska samverkan omfattar även olika frågor om servicekontorens roll i totalförsvaret.

Den operativa samverkan mellan Statens servicecenter och samverkande myndigheter hanterar också frågor rörande ett kostnadseffektivt servicekontorsnät, bl.a. på en mer detaljerad nivå kopplat till förutsättningarna för enskilda kontor. I den operativa samverkan har det även genomförts analyser av risker som samverkande myndigheter har sett med förändringar av kontorsnätet. Dessa risker har kunnat omhändertas med hjälp av åtgärder, vilka även har följts upp gemensamt av Statens servicecenter och samverkande myndigheter. Den operativa samverkan omfattar även andra frågor gällande servicekontorens utveckling, praktiska utformning och tillgänglighet, t.ex. ändringar av öppettider och användning av besöksrum. I detta ingår även att identifiera frågeställningar rörande servicekontorsnätet som behöver tas upp i strategisk samverkan.

3 Tillgänglighet till lokal statlig service

3.1 Lägesbild avveckling av servicekontor

Den neddragna anslagsnivån för åren 2025–2027 har medfört att Statens servicecenter behöver minska verksamhetskostnader i motsvarande omfattning under samma period. För att klara av att minska kostnaderna i verksamheten till budgetramarna har Statens servicecenter vidtagit olika effektiviserings- och besparingsåtgärder. En sådan effektiviseringsåtgärd har utgjorts av en plan för avveckling av servicekontor.

Avvecklingsplanen för servicekontor grundar sig på principer om bl.a. tillgänglighet till service i hela landet inklusive alla FA-regioner på sikt, balans i närvaron i landsbygdsområden, storstadsområden och socialt utsatta områden, tillgänglighet utifrån besöksvolymerna anpassade öppettider och bemanning samt återstående avtalstid på berörda hyreskontrakt för att realisera kostnadshemtagningar.

Statens servicecenters styrelse beslutade i februari 2025 att en avveckling av cirka 35 servicekontor var en övergripande och välavvägd inriktning utifrån de principer som tagits fram. Styrelsen delegerade till generaldirektören att justera avvecklingsplanen vid ändrade förutsättningar.

Under 2025 beslutade myndighetens styrelse respektive generaldirektören i olika omgångar om avvecklingar av totalt 26 servicekontor.³ Samtliga av dessa kontor hade senast den 1 juni 2026 stängt för allmänhetens besök.

Under hösten 2025 gjorde Statens servicecenter en översyn av planeringen för avveckling servicekontor. Översyn omfattade en analys av

³ Kontorsavvecklingarna är Arvika, Bollnäs, Enköping, Eslöv, Falkenberg, Filipstad, Göteborg Biskopsgården, Göteborg Nordstan, Kungälv, Landskrona, Lindesberg, Ludvika (återetablerat), Lysekil, Mariestad, Motala, Norrköping C, Piteå, Sandviken, Simrishamn, Stockholm Brandbergen, Tranås, Trelleborg, Växjö Araby, Ånge, Åmål och Östhammar.

olika avvecklingsalternativ och resulterade i en justering av avvecklingsplanen till totalt 32 kontorsavvecklingar, varav sex återstående planerade kontorsavvecklingar.

I juni 2026 beslutade Statens servicecenters styrelse om en slutlig plan för avveckling servicekontor. Den slutliga planen innebär att de sex återstående kontorsavvecklingarna inte ska genomföras. Att inte genomföra återstående kontorsavvecklingar upprätthåller enligt myndighetens bedömning en högre tillgänglighet till lokal statlig service i hela landet och balans i närvaro mellan storstadsområden, gles- och landsbygd och områden med utanförskap. Det får däremot ingen långsiktig besparingseffekt. Bedömningen är även att andra effektiviseringsåtgärder och eventuell användning av anslagssparande ger förutsättningar för Statens servicecenter att säkerställa nödvändiga kostnadsbesparingar under 2027 och 2028. Avvecklingsplanen för servicekontor är därmed genomförd.

De förändringar av servicekontorsnätets utformning som kan bli aktuella kommer att hanteras inom myndighetens ordinarie arbete med verksamhetsnärvaro och lokalförsörjning.

3.2 Lägesbild statlig service i alla FA-regioner

Enligt regeringens uppdrag ska Statens servicecenter förstärka arbetet med att på sikt tillhandahålla statlig service inom samtliga s.k. funktionella analysregioner (FA-regioner), genom att även utveckla och tillhandahålla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service.

Av Statens servicecenters andra delredovisning av regeringsuppdraget från i mars 2026 framgår att det saknades servicekontor i åtta FA-regioner. För att kunna tillhandahålla lokal statlig service i dessa FA-regioner har Statens servicecenter haft dialogmöten med berörda kommuner och konkretiserat inriktningen i fråga om serviceutbud, kontorstyp, öppethållande, mobil utrustning m.m.

I början av september 2026 öppnade Statens servicecenter ett flexibelt servicekontor i Hällefors kommun, vilken utgör en av de berörda FA-regionerna. Statens servicecenter arbetar för att servicekontor ska

kunna öppnas i resterande sju FA-regioner (Arvika, Bengtsfors-Dals Ed, Bollnäs, Dorotea, Pajala, Årjäng och Övertorneå) senast under 2027.

3.3 Kontorsnätets tillgänglighet i hela landet

En av principerna för kontorsnätets utformning är tillgänglighet till service i hela landet. Den genomförda avvecklingsplanen för servicekontor och pågående etablering av servicekontor i samtliga FA-regioner innebär att kontorsnätet i september 2026 omfattar totalt 124 servicekontor. Det finns 56 fullservicekontor, vilka erbjuder all service inklusive inställelseärenden som kräver särskild teknisk utrustning för upptagning av biometri. Det finns även 68 flexibla servicekontor, varav vissa kontor har placerad personal och andra kontor bemannas av inresande personal. Fullservicekontor har öppet fem dagar i veckan, flexibla kontor med placerad personal har öppet tre till fem dagar i veckan och flexibla kontor utan placerad personal har öppet en till tre dagar i veckan.⁴

Antalet servicekontor förväntas öka till 131 servicekontor i takt med att kontor etableras i resterande FA-regioner senast under 2027. Nedan redovisas hur många av de 131 servicekontoren som kommer att finnas i de 21 länen, se tabell 1. Tabellen visar bl.a. att ungefär en tredjedel av servicekontoren är lokaliserade Skåne, Stockholms och Västra Götalands län, där det finns ett storstadsområde i respektive län.

I tabell 1 redovisas även ett par ytterligare mått på servicekontorens geografiska tillgänglighet. Ett av måtten rör antal servicekontor per 100 000 invånare i respektive län. Av tabellen framgår att Norrbottens, Västerbottens och Jämtlands län har högst antal kontor per 100 000 invånare, medan Uppsala, Stockholms och Skåne län har lägst antal kontor per 100 00 invånare.

Det tredje måttet avser servicekontorens geografiska tillgänglighetsområden i form av andelen av befolkningen som bor inom 30

⁴ Lokala avvikelser kan förekomma.

kilometer från ett servicekontor.⁵ I tabell 1 kan utläsas att i 11 län bor minst 90 procent av befolkningen inom ett sådant avstånd. I tre län är det färre än 80 procent av befolkningen som bor inom 30 kilometer från ett servicekontor.

Tabell 1: Servicekontorens tillgänglighet i länen

Län	Antal servicekontor	Antal kontor per 100 000 invånare	Andel av befolkningen (procent) med 30 km från servicekontor
Stockholm	13	0,52	99
Uppsala	2	0,49	87
Södermanland	5	1,66	99
Östergötland	4	0,85	83
Jönköping	6	1,62	92
Kronoberg	4	1,97	90
Kalmar	5	2,04	88
Gotland	1	1,64	78
Blekinge	3	1,92	100
Skåne	12	0,84	98
Halland	4	1,16	97
Västra Götaland	17	0,96	95
Värmland	6	2,12	89
Örebro	5	1,62	95
Västmanland	4	1,42	100
Dalarna	7	2,45	88
Gävleborg	5	1,76	88
Västernorrland	5	2,08	91
Jämtland	4	3,01	77
Västerbotten	9	3,23	88
Norrbotten	10	4,02	69

Tillgänglighet till service i hela landet kan även beskrivas utifrån hur servicekontoren är lokaliserade i olika typer av kommuner. Av tabell 2

⁵ Med tillgängligområden avses en geografisk avgränsning av hur långt (30 kilometer fågelvägen) som besökare kan antas vara villiga att resa till servicekontor. Överlappande radier delas mellan kontor för att inte överskatta täckningsgraden i befolkningen. Detta mått används i avsaknad av data om besökares faktiska resor till servicekontor.

nedan framgår antal servicekontor och servicekontorens tillgänglighetsområden för olika kommungrupper.⁶

Tabell 2: Servicekontorens tillgänglighet i olika kommungrupper

Kommungrupp	Antal servicekontor	Andel av befolkningen (procent) inom 30 km från servicekontor
Storstäder 3 kommuner	15	100
Pendlingskommun nära storstad 43 kommuner	8	100
Större stad 23 kommuner	29	99
Pendlingskommun nära större stad 63 kommuner	8	88
Lågpendlingskommun nära större stad 24 kommuner	10	75
Mindre stad/tätort 27 kommuner	24	91
Pendlingskommun nära mindre stad/tätort 51 kommuner	2	82
Landsbygdskommun 35 kommuner	24	75
Landsbygdskommun med besöksnäring 21 kommuner	11	66

⁶ Kommungrupperna består av den indelning som organisationen Sveriges kommuner och regioner (SKR) har tagit fram. Kommungruppsindelningen syftar till att underlätta jämförelser av kommuner med liknande förutsättningar. Indelningen bygger på dataunderlag för olika variabler, bl.a. invånarantal, ut- och inpendling, gästnätter samt omsättning detaljhandel, hotell och restauranger. För en närmare beskrivning av respektive kommungrupp se rapporten *Kommungruppsindelning 2023* (SKR, 2022).

Av tabell 2 framgår bl.a. att drygt hälften av servicekontoren (70 kontor) är lokaliserade i storstäder, större städer och i pendlingskommuner till dessa kommungrupper. De övriga 61 servicekontoren är placerade i mindre städer/tätorter, pendlingskommuner till mindre städer samt landsbygdskommuner med/utan besöksnäring. Tabell 2 visar även att servicekontorens geografiska tillgänglighet är högst i storstäder, pendlingskommuner nära storstäder, större städer och i mindre städer/tätorter. Servicekontorens geografiska tillgänglighet är lägst i lågpendlingskommuner nära större städer och i landsbygdskommuner med/utan besöksnäring.

När det gäller tillgängligheten till statlig service i områden där utanförskapet är stort har Statens servicecenter enligt regeringens tidigare uppdrag etablerat ett tiotal servicekontor i eller i direkt anslutning till socialt utsatta områden som pekats ut som sådana av Polismyndigheten. Som framgår av avsnitt 1.2 ovan har regeringen beslutat att uppdragen till Statens servicecenter som anger var dess servicekontor ska vara lokaliserade ska upphöra att gälla. Som en del av Statens servicecenters plan för avveckling av servicekontor beslutade myndigheten under 2025 att avveckla tre servicekontor i socialt utsatta områden (Göteborg Biskopsgården, Stockholm Brandbergen och Växjö Araby).

4 Flexibla och mobila lösningar för servicekontor

4.1 Samlokalisering i servicekontorsverksamheten

Regeringen har i förordning (2012:208) med instruktion till Statens servicecenter tydliggjort att myndigheten ska, om den bedömer att det är lämpligt, bedriva verksamheten vid servicekontor genom samlokalisering med andra myndigheter eller kommuner. Myndigheten får för att möjliggöra samlokaliseringen hyra lokaler i syfte att hyra ut dessa i andra hand.

Statens servicecenter använder samlokalisering som en viss form av lokalsamverkan i servicekontorsverksamheten. Lokalsamverkan avser allmänt sett att en part upplåter lokalyta åt en annan part oavsett vilken typ av verksamhet som bedrivs i lokalen. Samlokalisering i servicekontorsverksamheten betyder att en part upplåter en del av sin service-lokal till en annan part för att denna part ska ge sin service till besökare i lokalen.

Det finns två huvudsakliga syften med att använda samlokalisering i servicekontorsverksamheten. Dels möjliggör samlokalisering att medborgare kan ta del av ett mer samlat statligt och kommunalt serviceutbud på en och samma plats. Dels ger samlokalisering förutsättningar för optimal användning av lokaler och effektivt resursutnyttjande.

För närvarande har Statens servicecenter lokalsamverkan med kommuner för 17 servicekontor. Vid flera av dessa kontor bedrivs servicekontorsverksamheten i direkt eller nära anslutning till kommunalt kontaktcenter/ medborgarkontor, stadshusreception eller bibliotek.⁷ På vissa orter, bl.a. Malmö och Örebro, är kommunala servicefunktioner

⁷ Askersund, Borgholm, Ljusdal, Nordmaling, Stenungsund, Storuman. Tingsryd, Torsby, Vansbro, Vimmerby, Äre Järpen och Åsele.

samlokaliserade vid servicekontor för vilka Statens servicecenter är lokalhållare.

I vilken mån en samlokalisering med kommuner kan anses vara lämplig och genomförbar beror på olika faktorer. Det gäller bl.a. den kommunala servicens omfattning och inriktning, vilka potentiella mervärden i form av kundnytta, kompetensutveckling och kostnadseffektivitet som kan skapas vid samlokalisering samt hur verksamheten ska kunna upprätthållas under höjd beredskap och krig. En ytterligare faktor handlar om aktuell lokal är tillräckligt stor och anpassningsbar för att kunna rymma både statlig och kommunal service.

Statens servicecenter har även lokalsamverkan med Arbetsförmedlingen vid 20 servicekontor. Vid dessa kontor bedrivs servicekontorsverksamheten i Arbetsförmedlingen kundnytta.

4.2 Införande av mobil utrustning

Mobil utrustning spelar en viktig roll för att realisera målet om flexibla servicekontor och ett kostnadseffektivt servicekontorsnät. Av Statens servicecenters andra delredovisningen av regeringsuppdraget i mars 2026 framgår att den tekniska lösningen för mobil utrustning ger åtkomst till den information som servicehandläggarna har behov av, och som finns i samverkansmyndigheternas verksamhetssystem. Den tekniska lösningen gör det möjligt att tillhandahålla verifierad statlig information till medborgarna, även under fredstida kriser eller höjd beredskap. Den tekniska lösningen omfattar komponenter för bl.a. datakommunikation, handläggningsenhet, kundarbetsplats och skrivare. Ett mobilt möbelkoncept har också tagits fram som möjliggör att utrustningen lätt kan flyttas fram och undan.

Statens servicecenter har utarbetat en plan för att införa mobil utrustning på samtliga flexibla servicekontor under 2026 och 2027. Planeringen är att stegvist införa utrustningen per kontorsområde för att alla ingående kontor i ett område får leverans inom samma period.

Under våren 2026 har den mobila utrustningen först testats vid sju pilotkontor för att under perioden april-juni 2026 införas successivt på ytterligare tretton servicekontor. Därefter är planen att införa mobil utrustning

på 41 flexibla servicekontor under resterande del av 2026 och i början av 2027.